

# CUSTOMER CONTACTS WEEK WEEK

2023 год

**БАЛАНС МЕЖДУ ОПТИМИЗАЦИЕЙ КОНТАКТ-ЦЕНТРА, ЕГО ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ И  
ОПТИМАЛЬНОЙ МОДЕЛЬЮ ОБСЛУЖИВАНИЯ КЛИЕНТОВ**

# БУДУЩЕЕ КОНТАКТ-ЦЕНТРОВ

Работа с клиентом стремительно развивается. Если раньше для решения вопроса требовалось личное обращение в ту или иную организацию, то теперь это можно сделать не выходя из дома. Контактные центры прошли путь от цифрового преобразования до омниканальной революции. Сейчас мы имеем неоспоримые возможности для повышения операционной эффективности, обеспечивая при этом отсутствие сложностей, персонализированный, прогнозируемый и упреждающий опыт в широком масштабе.

Для отслеживания актуальных трендов предлагаю рассмотреть отчет CCW Digital, для предоставления которого проводится масштабное исследование руководителей контакт-центров и клиентского опыта.



**ТРЕНД 1.**  
**СОХРАНЕНИЕ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

## **ТРЕНД 1. СОХРАНЕНИЕ ТЕЛЕФОННОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ**

---

**75%** компаний ожидают, что телефон сохранит своё значение или приобретёт новое

**93%** руководителей считают, что телефон будет играть важную роль

**20%** считают, что он останется основным вариантом

**9%** контакт-центров активно планируют сокращать численность персонала

---

Преобразующее влияние чат-ботов, управляемых искусственным интеллектом приведёт к тому, операторы контакт-центров будут решать только очень сложные или личные/персонализированные вопросы. Так считают **60%** руководителей.



## ТРЕНД 2. ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ

## ***ТРЕНД 2. ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ***

---

Клиенты ценят бренды, которые работают не только для удовлетворения их потребностей, но и для взаимодействия, проявления заботы, сочувствие и, прежде всего, прозрачность.



**ТРЕНД 3.**  
**БОЛЬШЕ ВНИМАНИЯ К КЛИЕНТСКИМ ДАННЫМ**



## **ТРЕНД 3. БОЛЬШЕ ВНИМАНИЯ К КЛИЕНТСКИМ ДАННЫМ**

---

**Проблемы, выявленные организациями в отношении своих данных:**

**43 %** - недостаточно данных

**43%** - отказ от использования данных для персонализации взаимодействия

**41%** - недостаточный анализ данных

**40%** - недостаточно для понимания настроений клиентов

**39%** - недостаточно усилий для выявления болевых точек и усилий клиентов (39%)

---

**Для эффективного сбора данных необходимо решить:**

1. Какие данные собирать
2. Определить, как собирать эти данные и создать для них правильную инфраструктуру
3. Как анализировать данные и извлекать из них полезные сведения
4. Внедрение изменений, основанные на этих знаниях.



**ТРЕНД 4.  
АКЦЕНТ НА АВТОМАТИЗАЦИЮ**

## ТРЕНД 4. АКЦЕНТ НА АВТОМАТИЗАЦИЮ

---

**81 %** опрошенных организаций начали готовить свои команды к эпохе автоматизации

---

**59%** организаций включает в себя коучинг агентов для решения более сложных «человеческих проблем»

**43%** - изменяет рабочие процессы для задач бэк-офиса

**34%** - делает подготовку операторов к новым ролям

**26%** - переоценивает отношения с аутсорсингом



# СТОИТ ЛИ АВТОМАТИЗИРОВАТЬ КОНТАКТ-ЦЕНТР ?

**Задайте себе 3 вопроса:**

- На линии работают больше 5 операторов?
- Увеличилось ли за последние полгода количество входящих обращений в компанию?
- Приходится ли делать в последние месяцы больше исходящих звонков?



# БАЛАНС МЕЖДУ ОПТИМИЗАЦИЕЙ И ЭФФЕКТИВНОСТЬЮ КОНТАКТ-ЦЕНТРА

## Базовое распределение рабочего времени



### Области оптимизации работы контакт-центра:

- Вызовы и маршрутизация
- Клиенты и контакты
- Операторские ресурсы
- Инфраструктура и бизнес-процессы

**БЛАГОДАРЮ ЗА ВНИМАНИЕ !**